SIAM™ Service Integration & Management Foundation

3 Jours (21 Heures) | Examen EXIN inclus

L'**EXIN Foundation Certificate in SIAM™** (Service Integration and Management) est la ressource la plus pertinente et la plus pragmatique pour le développement des compétences et des connaissances, pour aligner les processus du **cadre de gestion des services** et pour permettre aux entreprises de toute taille de gérer efficacement **des environnements complexes multi-sources.**

• Découvrez l'histoire, l'adoption et les avantages du Service Intégration and Management

• Développez une bonne compréhension de l'intégration et de la gestion des services

• Obtenez un aperçu de l'application pratique de SIAM™.

• Soyez prêt à passer avec succès votre certification SIAM™ Foundation

• Formation entièrement accréditée dispensée par nos consultants experts

• Notre prix comprend les supports de formation, l'examen, les déjeuners et les pauses café

Dans un premier temps cette formation est uniquement donnée en anglais en inter-entreprises.
En intra-entreprise, nous pouvons organiser cette formation en français.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Il s'agit d'un cours de 3 jours avec l'examen qui a lieu le 3ème jour à la fin du cours. Le cours comprend des exposés, des exercices, des discussions et la préparation à l'examen.

À l'issue de la formation SIAM™ Foundation, les participants pourront :

- Démontrer des connaissances et une **compréhension des concepts et processus fondamentaux** du Service Management et Integration
- **Soutenir une mise en œuvre** de SIAM grâce à leur compréhension des enjeux clés pour les processus les plus importants
- Explorer **les opportunités, les défis et les risques** lors de la mise en œuvre d'un écosystème SIAM
- Reconnaître les étapes clés de la feuille de route de **la mise en œuvre de SIAM** afin de mieux planifier son déploiement
- Identifier les **rôles et responsabilités** dans un environnement SIAM
- **Sélectionner les pratiques** SIAM les plus adaptées en fonction de l'environnement et de la maturité de l'organisation

La formation et l'examen SIAM Foundation comprennent également des exemples de structures de mise en œuvre, de gouvernance, d'outils et de données, ainsi que les processus communs utilisés dans un écosystème SIAM.

CONTENU DE LA FORMATION

Les principaux thèmes abordés au cours de cette formation de 3 jours sont les suivants :

- Introduction au Service Integration and Management (SIAM)
  - L'objectif et la valeur d'une approche SIAM™
  - Business drivers pour SIAM
  - Les couches et structures de SIAM
- La feuille de route de la mise en œuvre de SIAM
  - Les étapes clés de la mise en œuvre de SIAM
  - Décrire les principaux objectifs, déclencheurs, intrants, activités et résultats de chaque étape.
- Les rôles et responsabilités dans un environnement SIAM
  - Expliquer les rôles et responsabilités dans un environnement SIAM
  - Expliquer les éléments structurels de SIAM
- Intégration des services et pratiques de gestion (SIAM)
  - Gérer des équipes interfonctionnelles
  - Intégrer les processus entre les fournisseurs de services
  - Mettre en place des services end-to-end et reporting
  - Créer une tooling strategy
- Processus de support

    - Processus dans un environnement SIAM
    - Objectifs
- Évaluer les défis et les risques
    - Défis, risques associés et atténuations potentielles
- Comment le SIAM s'intègre-t-il aux autres pratiques de gestion des services ?
    - Quelle est la contribution des autres cadres et standards dans un écosystème SIAM ?
- Préparation à l'examen avec l'exemple d'examen et examen durant le dernier après-midi de la formation

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Ce cours sera bénéfique pour **les professionnels qui veulent comprendre et mettre en œuvre SIAM™** dans leur organisation. Il est également conçu pour **les fournisseurs** qui veulent mettre en œuvre et gérer les modèles d'intégration et de gestion des services.
Les fonctions incluent les directeurs de l'information, les gestionnaires de services, les stratèges de portefeuille de fournisseurs de services, les gestionnaires de processus, les gestionnaires de relations d'affaires, les gestionnaires de changement, les gestionnaires de projets et de programmes, ...

PREREQUIS

Il n'y a pas de prérequis spécifiques, mais une connaissance de la terminologie de la gestion des services informatiques ou de l'ITIL serait bénéfique.
Avant de participer au cours, il est nécessaire de lire le **SIAM™ Foundation Preparation Guide**.

A PROPOS DE L'EXAMEN

L'examen EXIN SIAM™ Foundation teste les connaissances et la compréhension du candidat sur la terminologie et les principes fondamentaux du SIAM. Cette certification couvre des sujets tels que les avantages potentiels, les défis et les risques liés à la mise en œuvre de l'intégration et de la gestion des services.

- Examen à choix multiple
- 40 questions par examen

- 26 point ou plus pour réussir – 65%

- Durée : 60 minutes
- Examen à livre fermé

MATÉRIEL DE COURS

Les participants recevront une documentation complète comprenant :

- un ensemble de notre matériel de formation accrédité, des exemples d'examens et d'exercices
- une copie numérique du SIAM Foundation Preparation Guide
- une copie numérique du Service Integration and Management (SIAM™) Foundation Body of Knowledge (BoK), Second edition